

Entre Teoria e Ação: Diálogos, Perspetivas e Práticas de Mediação

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.222.1>

Ana Maria Costa e Silva

Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal/
Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais,
Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>
anasilva@ie.uminho.pt

Isabel Viana

Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal/
Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais,
Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-6088-8396>
icviana@ie.uminho.pt

Patrícia Guiomar

Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal/
Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais,
Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-3469-2645>
guiomar@ie.uminho.pt

A leitura do mundo atual é marcada por instabilidade, crises e fragilização dos laços sociais, intensificadas por diversos fenómenos globais recentes, como as pandemias, conflitos armados e intempéries. Neste cenário, acentua-se a necessidade de processos de ressignificação da experiência humana, centrada na reconstrução do vínculo entre o individual e o coletivo e na valorização da dignidade da pessoa, potenciada pela cidadania democrática, que surge como “linguagem de paz”, assente no diálogo, na interdependência e na procura de soluções construídas coletivamente para o bem comum (Viana, 2022). Neste âmbito, a mediação assume um lugar de crescente relevância nas sociedades contemporâneas, caracterizadas por uma elevada complexidade relacional, diversidade cultural e multiplicidade de interesses. Para além de ser um método adequado de resolução de conflitos, a mediação constitui uma abordagem centrada no diálogo, na participação ativa das pessoas, na resolução dos seus problemas e na construção colaborativa de soluções sustentáveis (Silva &

Guiomar, 2022). Neste contexto, refletir sobre a relação entre teoria e ação torna-se fundamental para compreender a riqueza e os desafios da prática mediadora.

A teoria da mediação oferece os alicerces conceituais que orientam a intervenção dos mediadores. Diferentes correntes teóricas, desde os modelos facilitador, transformativo e narrativo até às abordagens sistêmicas e interculturais (Bush & Folger, 2004; Faget, 2010; Parkinson, 2008; Wainsztein, 2025), fornecem instrumentos de análise e compreensão dos conflitos e da sua prevenção. Estas perspetivas permitem reconhecer que os conflitos não são apenas divergências de interesses, mas também expressões de necessidades, valores, emoções, identidades e relações de poder. A teoria favorece uma leitura mais profunda das dinâmicas conflituais, contribuindo para analisar e identificar oportunidades de transformação e desenvolvimento pessoal e social. Contudo, a mediação não se esgota no plano conceitual. É na ação que os princípios teóricos ganham significado e utilidade, que se gera a possibilidade de reformulação de posições e atitudes, que se desenvolvem diálogos positivos e construtivos. É na ação que se conectam os envolvidos ao processo de reflexão continuada, o qual produz conhecimento e leva à (trans)formação, à reformulação de teorias e práticas e à ampliação de perfis institucionais (Guiomar & Viana, 2020).

A prática da mediação exige do profissional mediador competências técnicas, comunicacionais e relacionais que permitam criar um ambiente seguro para o diálogo (Silva & Costa, 2022; Silva & Guiomar, 2023). A escuta ativa, a empatia, a reformulação, a gestão emocional e a imparcialidade constituem estratégias essenciais para promover a compreensão mútua e facilitar a construção de soluções satisfatórias para todas as pessoas. Cada processo de mediação representa uma realidade única, exigindo flexibilidade, sensibilidade e capacidade de acolhimento e compreensão por parte dos mediadores. Os diálogos que emergem durante a mediação assumem um papel central na transformação do conflito. Através da comunicação estruturada, as pessoas têm a oportunidade de expressar as suas perceções, necessidades e expectativas, muitas vezes pela primeira vez, num contexto de escuta genuína. O diálogo mediado permite ultrapassar barreiras comunicacionais, desconstruir interpretações cristalizadas e abrir espaço para novas formas de compreensão. Neste sentido, a mediação promove não apenas a resolução de um problema imediato, mas também o fortalecimento das competências relacionais e da convivência democrática.

Neste contexto, reforça-se a ideia de uma prática orientada por valores humanistas e participação, onde a mediação surge como forma privilegiada de transformação social. A prática mediadora é um espaço dinâmico de aprendizagem, onde a escuta ativa, a empatia, a imparcialidade e a confidencialidade se conjugam com a sensibilidade ao contexto e à vulnerabilidade dos envolvidos. Da articulação entre o saber e o fazer emergem práticas mais reflexivas, críticas e humanizadoras, capazes de promover não apenas acordos, mas também o fortalecimento e a construção de culturas de paz (Viana, 2022).

As várias perspetivas sobre a mediação refletem a diversidade de contextos em que esta pode ser concretizada. Nos âmbitos familiar, escolar, comunitário, organizacional,

intercultural ou extrajudicial, os conflitos apresentam características específicas que exigem abordagens diferenciadas. A pluralidade de perspectivas enriquece a prática mediadora, incentivando a reflexão crítica e a inovação metodológica. Simultaneamente, evidencia a necessidade de formação contínua dos profissionais, para que possam responder de forma ética e eficaz aos desafios emergentes (Silva & Costa, 2022; Silva & Guiomar, 2023). A relação entre teoria e prática é perspectivada como um processo dinâmico de complementaridade e interação. A teoria sustenta a ação, enquanto a experiência prática alimenta a reflexão e contribui para o desenvolvimento de novos conhecimentos. Os mediadores são, por isso, simultaneamente profissionais da intervenção e agentes de produção de saber, construindo aprendizagens a partir das experiências vividas e dos contextos em que atuam (Silva et al., 2020).

Em síntese, a mediação revela-se um espaço privilegiado de encontro entre conhecimento e ação, reflexão e intervenção, diálogo e transformação. Entre teoria e ação desenvolvem-se práticas que valorizam a dignidade humana, a participação e a corresponsabilização das pessoas na gestão dos seus conflitos. Ao promover o entendimento e a cooperação, a mediação contribui para a construção de relações mais saudáveis, comunidades mais inclusivas e sociedades mais pacíficas. Trata-se de uma prática que transforma o conflito em oportunidade, reafirmando o diálogo como recurso fundamental para a convivência humana. Este foi o mote do “I Fórum de Mediação”, realizado em Braga, no Museu D. Diogo de Sousa, nos dias 14 e 15 de novembro de 2025.

É com grande satisfação que apresentamos o *Livro de Atas do I Fórum de Mediação – Perspetivas e Práticas de Mediação*, uma obra que reúne reflexões, experiências e contributos de especialistas, académicos, profissionais e investigadores dedicados ao estudo e à prática da mediação.

As páginas que compõem esta publicação refletem a riqueza dos debates e das partilhas realizadas durante o “I Fórum de Mediação”, evidenciando a diversidade de contextos em que a mediação se afirma como uma prática relevante e necessária. Os textos aqui reunidos exploram diferentes abordagens teóricas, metodologias de intervenção e experiências concretas, demonstrando a capacidade da mediação para responder aos desafios sociais, educativos, comunitários, familiares, organizacionais e interculturais da atualidade. Mais do que um registo das comunicações apresentadas, esta obra constitui um espaço de encontro entre saberes e práticas, promovendo uma reflexão crítica sobre o papel da mediação na construção de sociedades mais dialogantes, inclusivas e participativas. Cada contributo acrescenta uma nova perspetiva ao entendimento do conflito e reforça a importância de desenvolver competências de observação, comunicação, escuta e cooperação como pilares de uma cultura de paz.

O primeiro texto, intitulado “Transformar Barreras en Acceso a Justicia: Una Experiencia de Mediación Comunitaria” (Transformar Barreiras em Acesso à Justiça: Uma Experiência de Mediação Comunitária), da autoria de Florencia Brandoni, apresenta a mediação comunitária como um dispositivo de transformação e de superação das barreiras estruturais no acesso à justiça. A autora, refletindo sobre uma

experiência desenvolvida na Argentina, na qual participou como mediadora supervisora, sustenta a mediação comunitária do ponto de vista teórico e analisa o dispositivo implementado a nível nacional a partir de documentos legais e relatos de situações de mediação comunitária. Conclui que a experiência de acesso à justiça, nomeadamente para pessoas de menores recursos económicos, possui potencialidades singulares. A flexibilidade procedimental e o uso de uma linguagem acessível e clara permitem encurtar a distância entre o direito formal e o acesso à justiça, ampliando a cidadania democrática.

O segundo texto, da autora Mónica Nogueira Soares, intitulado “Entre o Conflito e o Café: Mediação, Sustentabilidade e Empreendedorismo”, analisa a mediação enquanto prática pedagógica, relacional e ética capaz de transformar o conflito em oportunidades de aprendizagem, diálogo e construção coletiva. Enquadrado nos objetivos da Agenda 2030, o texto articula mediação, sustentabilidade e empreendedorismo, defendendo uma educação orientada para o cuidado das relações e para a construção de ambientes colaborativos. A autora recorre à metáfora do café para alertar para a importância dos espaços informais de encontro e partilha, e para a possibilidade de, a partir destes, contribuir para promover a escuta, a cooperação e a convivência democrática.

No terceiro texto, Pedro Cunha reflete sobre “Emoções e Sentimentos na Mediação: A Premência da Gestão Emocional Inteligente”. O autor salienta a importância da inteligência emocional na mediação e na gestão de conflitos, nomeadamente na atuação dos mediadores, pois permite construir ambientes seguros e de confiança com as pessoas mediadas. O texto desenvolve uma argumentação sustentada sobre a relevância da facilitação da expressão das emoções e sentimentos em contexto conflitual e sobre o seu reconhecimento, o que é fundamental para alterar a intensidade emocional e construir condições mais racionais para a resolução do(s) problema(s) que deu(ram) origem ao conflito.

“Mediación y Comunicación Positiva: Claves Para la Felicidad Laboral” (Mediação e Comunicação Positiva: Chaves Para a Felicidade no Trabalho), é o título do quarto texto, da autoria de Erick Azael Ramírez Aguilar e Francisco Javier Gorjón Gómez. Os autores abordam a importância da felicidade no trabalho como uma situação multifatorial fundamental para o bem-estar pessoal, profissional e organizacional, considerando a comunicação positiva e a mediação como estratégias fundamentais para a sua promoção. Para além da contextualização teórica da temática, apresentam uma investigação empírica, realizada numa organização de ensino superior no México com trabalhadores docentes e não docentes, com o objetivo de responderem à seguinte questão: “como pode a implementação da mediação e da comunicação organizacional positiva aumentar a felicidade no trabalho e, com isso, aumentar a produtividade e a competitividade nas empresas?”. Concluem que, embora os participantes no estudo não estejam muito familiarizados com a mediação, a felicidade no trabalho é um processo que se constrói através da empatia, do diálogo e da mediação, sendo fundamental cuidar do bem-estar emocional dos trabalhadores para que as organizações sejam competitivas.

No quinto texto, “Programa Alunos Ajudantes: Um Dispositivo de Cultura de Mediação”, Elisabete Pinto da Costa e Marta Vilas-Boas evidenciam como os alunos se podem

tornar agentes de mediação e convivência positiva na escola. Este texto explora o Programa Alunos Ajudantes e revela de que forma a escuta ativa, a empatia e a resolução de conflitos contribuem para a organização e promoção de ambientes escolares mais inclusivos e colaborativos. A partir da avaliação da sua implementação em dois agrupamentos de escolas, situados no Norte de Portugal, demonstram a importância do programa para a formação de alunos mais capacitados para a escuta ativa, a compreensão das necessidades dos seus pares, a gestão de conflitos e a promoção de relações interpessoais positivas. Os resultados destacam o potencial do programa na consolidação de uma cultura de mediação, inclusão e boa convivência em contexto escolar.

Ilda Reis, no sexto texto, intitulado “*Projeto ComunicARTE: Mediação Escolar e Promoção de Competências Socioemocionais Para a Construção de uma Cultura de Paz*”, apresenta um projeto em contexto escolar, orientado para alunos do 2.º ciclo, tendo como finalidade transformar a escola num espaço de convivência e de inclusão. O principal objetivo do projeto é desenvolver competências sociais e relacionais, tendo em vista a prevenção de ocorrências disciplinares, promoção de comportamentos positivos e um clima escolar mais harmonioso. Nesse sentido, o projeto é mais do que uma iniciativa educativa, promovendo um caminho em prol da construção de uma cultura de paz, através da capacitação de adolescentes para escolhas conscientes e responsáveis, determinantes no seu sucesso escolar e desenvolvimento pessoal e social enquanto cidadãos.

O sétimo texto, “*Mediação Escolar Como Estratégia de Promoção da Boa Convivência Entre Futuros Professores: Uma Experiência na Guiné-Bissau*”, da autoria de Dem-na N’Monha, Isabel Carvalho Viana e Ancelmo Mendes, traz para a reflexão o contributo da mediação na transformação das relações interpessoais em contextos de formação de professores. Partindo de uma experiência pioneira, desenvolvida na Guiné-Bissau, este texto destaca o potencial da mediação escolar como estratégia de promoção do diálogo, da cooperação e da gestão construtiva de conflitos. Os resultados evidenciam mudanças positivas na comunicação e no clima institucional, reforçando a importância das competências socioemocionais na formação de professores. É uma reflexão que convida o leitor a descobrir como a mediação pode traçar caminhos para a construção de ambientes escolares mais participativos e promotores de uma cultura de paz.

Mariana Rosa, Rafael Inácio Sousa Martins e Pedro Cunha apresentam o trabalho “*Mediação de Conflitos no Instituto Federal de São Paulo: Relato Sobre a Criação e Implantação de um Núcleo de Mediação*”, no qual descrevem a implementação de um núcleo de mediação de conflitos destinado a servidores federais de uma instituição pública de ensino superior no Brasil. Com base num estudo descritivo, do tipo relato de experiência, os autores apresentam as etapas de criação e funcionamento do núcleo e evidenciam o seu contributo para a prevenção e resolução precoce de conflitos, fortalecimento do diálogo e promoção de uma gestão institucional mais humanizada.

O nono texto, “*Cultivar a Paz: O Poder Transformativo dos Círculos de Diálogo com a DARCo*”, da autoria de Susana Fouto da Silva, analisa o potencial dos círculos de

diálogo como um dispositivo relacional promotor do reconhecimento mútuo, corresponsabilização e reconstrução de vínculos em situações conflituais e de tensão. A autora apresenta um estudo qualitativo de natureza teórico-concetual, procurando compreender de que forma atitudes potenciadoras de paz, sustentadas pelo método DARCo (dado da arte de resolução de conflitos) e pelos princípios da justiça restaurativa, contribuem para transformar práticas dialógicas em contextos educativos, comunitários e de mediação.

“Maria Helena (Nena): História de Sucesso com Aroma do Patchouli do Pará”, de Ana Piedade, António Carloto e Bárbara Esparteiro, é o 10.º texto e convida-nos a interpretar o que significa construir uma vida entre dois mundos. Através da história de uma mulher brasileira que atravessou o Atlântico para concretizar o sonho de realizar um doutoramento em Portugal, este texto convida-nos a refletir sobre os desafios, as conquistas e os significados do processo migratório. Entre memórias de infância em Belém do Pará e a construção de uma carreira académica no Alentejo, emerge um percurso marcado pela resiliência, pela identidade e pela procura de pertença. Um testemunho sobre a diáspora, os afetos e a construção de um lugar no mundo.

“EducArte – Criar Pontes Para Integrar e Autonomizar Jovens Refugiados”, é o título do 11.º texto deste livro, da autoria de Mariya Nikitina, o qual apresenta um projeto desenvolvido com jovens num centro de acolhimento especializado para crianças e jovens estrangeiros não acompanhados. Os principais objetivos do projeto foram promover a inclusão social, a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento holístico dos jovens refugiados e incidiu em dois eixos de ação: educação para a saúde e comunicação não violenta. O trabalho foi desenvolvido através de uma metodologia qualitativa de investigação-ação participativa. Os resultados evidenciam o envolvimento ativo nas atividades, a emergência de vozes anteriormente silenciadas e a integração bem-sucedida dos jovens na escola e na comunidade.

O texto seguinte, da autora Valéria Bressan, com o título “*O Gêneo e o Louco* uma Análise, sob o Prisma da Mediação e da Justiça Restaurativa”, faz uma análise do filme de 2019, que retrata um drama histórico baseado em factos reais e tem como objetivo examinar, sob a perspetiva da justiça restaurativa e da mediação de conflitos, a narrativa do filme. Os resultados do estudo evidenciam elementos centrais da justiça restaurativa, como responsabilização, reparação de danos e reconstrução de vínculos sociais, presentes na narrativa dramática do filme.

Fernando Manuel Martins Viana, no texto “A Mediação Como Forma Privilegiada de Resolução de Conflitos de Consumo pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Tribunal de Consumo”, faz uma abordagem analítica e crítica à rede de arbitragem de consumo, com recurso à análise de legislação e implementação nacional desta rede. O estudo apresentado, a partir de um enquadramento nacional dos Tribunais de Consumo, que asseguram a efetivação dos direitos do consumidor, incide, de forma particular, no Tribunal de Consumo – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, cuja característica específica é o seu pioneirismo na implementação da mediação e, fundamentalmente, a mediação presencial, tendo em conta

a aplicação no disposto na Lei n.º 29/2013 (Lei da Mediação). Para além da caracterização dos procedimentos aplicados no âmbito deste tribunal para a resolução de conflitos de consumo, o texto apresenta os resultados importantes alcançados através da mediação, face a outros procedimentos alternativos de resolução de conflitos de consumo.

O último texto, “A (In)adequação da Mediação em Situações de Violência Doméstica: Um Olhar Sobre a Vulnerabilidade da Vítima”, de Gisele Gutierrez de Oliveira Albuquerque, convoca-nos a refletir sobre em que condições pode a mediação ser considerada um instrumento adequado em contextos de violência doméstica. Neste texto, a autora problematiza a sua utilização face à vulnerabilidade das partes e às relações assimétricas de poder, refletindo sobre limites, riscos e potencialidades deste mecanismo. Parte de uma revisão crítica da literatura nacional e internacional para discutir a mediação como espaço de escuta e diálogo, mas também como prática que exige critérios rigorosos para não comprometer a proteção da vítima. Os resultados evidenciam a necessidade de salvaguardas éticas e institucionais, destacando a mediação como complemento possível ao sistema judicial quando orientada por princípios de proteção, empoderamento e salvaguarda de direitos fundamentais, com potencial para oferecer humanização e proporcionar soluções mais justas e emancipatórias.

Este livro é, assim, testemunho do compromisso coletivo das/os oradoras/es participantes no “I Fórum de Mediação”, com a valorização da mediação enquanto campo de conhecimento, prática profissional e recurso de cidadania. Simultaneamente, representa um convite à continuidade do diálogo, da investigação e da inovação.

Que esta publicação inspire profissionais, estudantes, investigadores e todas/os aquelas/es que acreditam no poder transformador do diálogo, contribuindo para fortalecer a mediação como caminho para a compreensão, a convivência e a resolução construtiva dos conflitos. Porque é na interpelação do conflito que se encontram as possibilidades de entendimento, cooperação e construção de futuros comuns.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado no âmbito do financiamento plurianual do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade 2025-2029, referência UID/00736/2025, pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia e por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia - no âmbito do projeto do CIEC (Centro de Investigação em Estudos da Criança da Universidade do Minho) com a referência UID/00317/2025.

Referências

- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2004). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. Jossey-Bass.
- Faget, J. (2010). *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Trajectes Érés.

Guiomar, P., & Viana, I. C. (2020). Investigação-ação participativa – Uma investigação crítica no âmbito da mediação sociofamiliar para o desenvolvimento da parentalidade transformativa. *Revista ESTREIA DIÁLOGOS*, 5(2), 41–56.

Parkinson, L. (2008). *Mediação familiar*. Agora Comunicação.

Silva, A. M. C., & Costa, E. P. (2022). Introdução: Conhecer, compreender e intervir em mediação intercultural. In A. M. C. Silva & E. P. Costa (Eds.), *Mediação intercultural: Formação, ação e reflexão* (pp. 19–23). UMinho Editora/Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.1>

Silva, A. M. C., & Guiomar, P. (2022). A mediação em Portugal: Ensaio sobre a (des)construção de um percurso. *Configurações*, 30, 91–112. <https://doi.org/10.4000/configuracoes.16294>

Silva, A. M. C., & Guiomar, P. (2023). Mediators in Portugal: Training, status and professional recognition. *Journal of Social and Political Sciences*, 6(1), 32–44. <https://doi.org/10.31014/aior.1991.06.01.391>

Silva, A. M. C., Moisan, A., & Morgado, M. (2020). Mediação, participação e investigação-ação colaborativa. *Revista ESTREIA DIÁLOGOS*, 5(2), 9–14.

Viana, I. C. (2022). Cidadania democrática como linguagem de paz que constrói mais mundo num presente com futuro em transformação. In I. C. Viana (Ed.), *Educação e cidadania global criativa – Direitos humanos, cultura e democracia* (pp. 104–113). Centro de Investigação em Estudos da Criança/Universidade do Minho.

Wainsztein, J. W. (2025). *Mediación y cambio: Manual del modelo circular narrativo*. Letra Minúscula.